Khắc phục thử thách đăng nhập, Xác minh 2 bước và sự cố đăng nhập

Xác minh hai bước · https://gcs.vn/kho-tai-nguyen/google-workspace-admin-center/khac-phuc-su-co-khi-dang-nhap-xac-minh-2-buoc-va-su-co-dang-nhap/

Người dùng và quản trị viên Google Workspace đôi khi có thể gặp khó khăn khi truy cập vào tài khoản của họ do vấn đề đăng nhập. Có nhiều lý do dẫn đến những sự cố này—ví dụ: quên mật khẩu hoặc người dùng bị khóa do gặp khó khăn khi đăng nhập.

Với tư cách là quản trị viên Google Workspace, hãy tham khảo các phần bên dưới để biết các vấn đề thường gặp liên quan đến thử thách đăng nhập, Xác minh 2 bước và các vấn đề đăng nhập. Hãy làm theo các hướng dẫn sau để khắc phục sự cố và giải quyết những sự cố này cho tổ chức của bạn.

Embedded media: https://www.youtube.com/embed/z_GEd0vLiXo?feature=oembed

Giới thiệu về xác minh 2 bước và thử thách đăng nhập

Xác minh 2 bước

Với Xác minh 2 bước, người dùng của bạn phải đăng nhập vào tài khoản của họ theo hai bước. Ví dụ: sau khi nhập mật khẩu, người dùng chỉ có quyền truy cập vào tài khoản của họ sau khi nhập mã được gửi tới điện thoại di động của họ hoặc sau khi sử dụng khóa bảo mật.

Xác minh 2 bước đôi khi được mô tả là một loại thử thách đăng nhập. Với tư cách là quản trị viên Google Workspace, bạn có thể triển khai loại thử thách đăng nhập này cho người dùng của mình. Để biết hướng dẫn và biết thêm thông tin chi tiết về Xác minh 2 bước, hãy xem Bảo vệ doanh nghiệp của bạn bằng Xác minh 2 bước .

Thử thách đăng nhập được kích hoạt bởi hoạt động đáng ngờ

Nếu Google Workspace phát hiện thấy một nỗ lực đăng nhập đáng ngờ hoặc phát hiện thấy một người không được ủy quyền đang cố truy cập vào tài khoản của người dùng thì người đó sẽ phải đối mặt với một thử thách đăng nhập—một câu hỏi bảo mật bổ sung yêu cầu người đó xác minh danh tính của họ. Ví dụ: Google có thể gửi mã xác minh tới điện thoại của người dùng thực. Nếu

người cố gắng đăng nhập không nhập được mã thì người đó không thể truy cập vào tài khoản.

Không giống như Xác minh 2 bước—được quản trị viên triển khai và thường xuyên được yêu cầu cho mỗi lần đăng nhập—loại thử thách đăng nhập này chỉ được kích hoạt tự động khi phát hiện thấy hoạt động bất thường hoặc đáng ngờ. Hoạt động đăng nhập đáng ngờ là hành vi nằm ngoài khuôn mẫu hành vi thông thường của người dùng. Đây có thể là người dùng đăng nhập từ một vị trí bất thường hoặc theo cách liên quan đến lạm dụng.

Để biết thêm chi tiết và mô tả về các loại thử thách đăng nhập khác nhau, hãy xem Xác minh danh tính người dùng với mức bảo mật bổ sung và Thêm ID nhân viên làm thử thách đăng nhập .

Hướng dẫn về các vấn đề đăng nhập phổ biến

Thử thách đăng nhập đang ngăn quyền truy cập vào tài khoản người dùng

Với tư cách là quản trị viên Google Workspace, bạn có thể cần khôi phục quyền truy cập vào tài khoản người dùng khi thử thách đăng nhập ngăn cản quyền truy cập.

Ví dụ: bạn có thể cần đăng nhập vào tài khoản người dùng như một phần của quy trình sa thải khi nhân viên rời công ty. Hoặc bạn có thể cần khôi phục quyền truy cập cho người dùng hoặc quản trị viên hiện có vì người dùng được ủy quyền không thể xác minh danh tính của họ. Ví dụ: người dùng có thể không thiết lập Xác minh 2 bước trước ngày thực thi hoặc người dùng có thể không có tín hiệu điện thoại và không nhận được mã xác minh.

Giải pháp: Tạm thời tắt thử thách đăng nhập

Nếu thử thách đăng nhập ngăn cản quyền truy cập vào tài khoản người dùng, bạn sẽ cần tắt thử thách đăng nhập đối với người dùng đó để khôi phục quyền truy cập tài khoản. Có thể mất vài phút để thay đổi này có hiệu lực đối với tài khoản người dùng. Khi đó, thử thách đăng nhập tạm thời bị tắt trong 10 phút để cho phép bạn đăng nhập. Để biết hướng dẫn, hãy xem Tắt thử thách đăng nhập .

Quan trọng: Nếu thử thách đăng nhập ngăn cản quyền truy cập vào tài khoản người dùng thì việc thay đổi mật khẩu của người dùng là **không** đủ để khôi phục quyền truy cập. Bạn chỉ có thể giải quyết vấn đề bằng cách vô hiệu hóa thử thách đăng nhập trước tiên.

Nếu việc tắt thử thách đăng nhập đối với người dùng không khôi phục được quyền truy cập thì bạn cũng có thể tạo mã xác minh dự phòng để khôi phục tài khoản. Để biết hướng dẫn, hãy xem Khôi phục tài khoản được bảo vệ bằng Xác minh 2 bước .

Xác minh 2 bước đang ngăn quyền truy cập vào tài khoản quản trị viên

Nếu Xác minh 2 bước được thực thi tại công ty của bạn, quản trị viên sẽ không thể đăng nhập vào tài khoản của họ nếu họ mất quyền truy cập vào phương thức Xác minh 2 bước. Ví dụ: điều này có thể xảy ra nếu quản trị viên rời công ty hoặc mất khóa bảo mật của họ.

Giải pháp: Làm việc với quản trị viên khác trong tổ chức của bạn

Chúng tôi khuyên bạn nên thiết lập nhiều quản trị viên trong tổ chức của mình để có quyền truy cập vào cài đặt bảo mật trong Bảng điều khiển dành cho quản trị viên của Google. Bằng cách này, nếu một quản trị viên mất quyền truy cập vào phương thức Xác minh 2 bước và bị khóa tài khoản, họ có thể làm việc với quản trị viên khác để khôi phục quyền truy cập. Việc thiết lập nhiều quản trị viên có quyền truy cập vào cài đặt bảo mật sẽ giúp bạn giải quyết các vấn đề như vậy mà không cần liên hệ với bộ phận Hỗ trợ của Google Cloud.

Giải pháp (nếu cần): Khôi phục tài khoản

Nếu Xác minh 2 bước ngăn bạn truy cập vào tài khoản quản trị viên và nếu không có quản trị viên nào khác trong tổ chức có thể hỗ trợ bạn lấy lại quyền truy cập thì bạn sẽ cần khôi phục tài khoản. Để bắt đầu quá trình khôi phục tài khoản, hãy làm theo hướng dẫn trong Khôi phục tài khoản được bảo vệ bằng Xác minh 2 bước .

Nếu không thể truy cập vào tài khoản quản trị viên bằng các bước khôi phục tài khoản, bạn có thể khôi phục tài khoản của mình thông qua https://accounts.google.com/signin/recovery . Để biết thêm chi tiết và hướng dẫn, hãy xem Đặt lại mật khẩu quản trị viên của bạn .

Không thể đăng nhập vào tài khoản người dùng của nhân viên cũ

Với tư cách là quản trị viên Google Workspace, bạn có thể cần khôi phục quyền truy cập vào tài khoản cho nhân viên đã rời công ty. Bạn có thể biết mật khẩu của tài khoản người dùng nhưng thử thách đăng nhập có thể khiến bạn không thể truy cập được.

Giải pháp: Tạm thời tắt thử thách đăng nhập

Nếu thử thách đăng nhập ngăn cản quyền truy cập vào tài khoản người dùng, bạn sẽ cần tắt thử thách đăng nhập cho tài khoản người dùng đó để khôi phục quyền truy cập. Có thể mất vài phút để thay đổi này có hiệu lực đối với tài khoản người dùng. Khi đó, thử thách đăng nhập tạm thời bị tắt trong 10 phút để cho phép bạn đăng nhập. Để biết hướng dẫn, hãy xem Tắt thử thách đăng nhập .

Quan trọng: Nếu thử thách đăng nhập ngăn cản quyền truy cập vào tài khoản người dùng thì việc thay đổi mật khẩu của người dùng là **không** đủ để khôi phục quyền truy cập. Bạn chỉ có thể giải quyết vấn đề bằng cách vô hiệu hóa thử thách đăng nhập trước tiên.

Người dùng hoặc quản trị viên không thể đăng nhập vì quên mật khẩu

Nếu người dùng quên mật khẩu cho tài khoản Google được quản lý của họ (ví dụ: tài khoản Google Workspace hoặc Cloud Identity) hoặc nếu bạn cho rằng tài khoản của họ đã bị xâm phạm, thì bạn có thể đặt lại mật khẩu của họ từ Bảng điều khiển dành cho quản trị viên của Google.

Để biết hướng dẫn, hãy xem Đặt lại mật khẩu của người dùng . Xem thêm Đặt lại và khôi phục mật khẩu .

Quản trị viên cần đặt lại mật khẩu cho nhiều tài khoản người dùng

Bạn có thể đặt lại hàng loạt mật khẩu của nhiều người dùng. Bạn có thể cần thực hiện việc này nếu có nhiều người dùng mới hoặc nếu bạn cho rằng tài khoản đã bị xâm phạm.

Để biết hướng dẫn, hãy xem Thêm hoặc cập nhật nhiều người dùng từ tệp CSV .

Quản trị viên cần đặt lại mật khẩu của chính họ

Nếu là quản trị viên tài khoản Google Workspace hoặc Cloud Identity của tổ chức và quên mật khẩu, bạn có thể đặt lại mật khẩu của chính mình để truy cập vào tài khoản của mình.

Để biết hướng dẫn, hãy xem Đặt lại mật khẩu quản trị viên của bạn . Xem thêm Đặt lại và khôi phục mật khẩu .

Quản trị viên cần đặt lại mật khẩu của quản trị viên khác

Để đặt lại mật khẩu của quản trị viên khác, bạn phải có đặc quyền Super Admin . Nếu bạn có đặc quyền Quản trị viên cấp cao, hãy làm theo các bước tương tự để đặt lại mật khẩu của người dùng. Để biết hướng dẫn, hãy xem Đặt lại mật khẩu của người dùng . Xem thêm Đặt lại và khôi phục mật khẩu .

Những bài viết liên quan

- Đặt lại mật khẩu của người dùng
- Khôi phục tài khoản được bảo vệ bằng Xác minh 2 bước
- Đặt lại mật khẩu quản trị viên của bạn
- Không thể đăng nhập vào Bảng điều khiển dành cho quản trị viên

- Xác minh danh tính người dùng với mức độ bảo mật bổ sung
- Thiết lập Xác minh 2 bước
-